

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. *Waiter/waitress* yang berkualitas menurut standar *Gelato Bar Restaurant* adalah *waiter/waitress* yang mampu melayani tamu sesuai dengan *standart operational procedure* yang ada sehingga tamu merasa puas dan mampu menangani keluhan tamu dengan baik agar tidak terjadi *image* buruk restoran.
2. Untuk mengukur loyalitas tamu, penulis telah melakukan penelitian di *Gelato Bar Restaurant* dengan cara membagikan 50 kuesioner selama satu minggu. Diketahui rata-rata jawaban tamu adalah merasa puas dengan pelayanan dan segala fasilitas yang ada di *Gelato Bar Restaurant*.

5.2 Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas *waiter / waitress* di, maka sebaiknya setiap karyawan memiliki kemampuan dan pendidikan yang berhubungan dengan *hospitality* sehingga setiap operasionalnya dapat berjalan lancar. Hal ini bisa diperoleh dengan cara diberikannya *training* kepada para karyawan secara *continue* setiap dua minggu sekali.
2. Untuk mengukur kualitas *waiter/waitress* bisa diatasi dengan cara membagikan kuesioner kepada para tamu yang berkunjung ke *Gelato Bar Restaurant* minimal seminggu tiga kali sehingga bisa dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasa kurang.